

立法會經濟發展事務委員會
二零一零年四月二十六日會議

香港旅遊業議會

對旅行團前往外遊警示生效的地方所採取的政策

香港旅遊業議會（議會）的會員所舉辦的旅行團，如因目的地出現特殊情況（如發生天災或香港政府發出紅色或黑色外遊警示）而受影響，議會將根據會員所登記行程表的紀錄，邀請經營相關地區旅遊服務的會員，就如何處理受影響地區的旅行團商討統一的處理方法。有關會員達成共識後，議會便會協助它們把相關安排透過傳媒向公眾宣佈，並以通告方式告知全體會員。

議會理事會轄下的出外旅遊委員會（委員會），自二零零九年一月起，已正式同意日後按上述機制處理受影響的旅行團。委員會此後多次檢討機制的成效，並認為機制實施後，會員處理突發情況時更有效率，對公眾發放的訊息也更清晰明確，確定機制行之有效，應繼續採用。因此，在外遊警示制度實施後，委員會決定沿用上述機制。委員會的會議紀錄已記錄上述各項決定，並已按一貫程序呈交理事會。

在此機制下，有關會員所達成的共識對議會會員並沒有約束力。因此，無論有關會員達成甚麼協議，都不會、也無須交予委員會或理事會批准，議會也不會就有關共識發出任何指引。不過，如有關會員決定因迫不得已理由而取消旅行團，則必須遵照第一百四十三號、第一百七十七號指引的規定。附上兩份指引供議員細閱。

組辦旅行團的會員必須為團員及工作人員的安全負責，因此必然會審慎評估有關目的地的形勢（包括參考當地旅遊局、業界在當地的合作夥伴及相關機構提供的最新資訊），並且詳細考慮旅客的意願，然後才會作出任何決定，包括取消或恢復旅行團的決定。如旅行團在黃色和紅色警示下如期出發，會員會與目的地的合

作夥伴和隨團人員密切聯絡；如旅行團原定前赴的地點受到相關事件影響，會員會調整行程，避免前往那些地點。此外，議會也會與有關會員保持密切聯繫。如政府發出黑色旅遊警示，會員將取消前赴相關地區的旅行團。

委員會在香港政府提升泰國（曼谷）外遊警示級別至紅色後，曾再次檢討有關機制，並加以肯定：

1. 出現特殊情況（如香港政府發出紅色或黑色外遊警示）時，相關會員應沿用目前的機制，商議如何處理受影響的旅行團，而議會也應繼續擔當統籌的角色，在會員達成共識後，代為向公眾發佈有關安排；
2. 會員將視乎實際情況，決定旅行團是否取消或如期出發；
3. 如決定旅行團如期出發，會員也會共同商議旅客退團的退款安排。

議會理事會鑒於議會無權指令會員取消個別地區的外遊服務，而上述機制也行之有效，加上設立一個由議會統籌並統一發放消息的機制，也合乎旅客和會員的期望，因此對委員會的檢討結果予以肯定和支持。

二零一零年四月



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零零五年十一月十四日

檔號：BOD143/14/11/05

會員因迫不得已的理由而取消旅行團
第一百四十三號決議
(分類：外遊旅行服務 → 旅行團)

爲了統一會員因迫不得已的理由而於出發前取消旅行團的處理方法，並使旅遊人士碰到這種情況時有更多選擇，理事會在二零零五年十一月八日的會議上，採納了出外旅遊委員會的建議，將現行《經營外遊團守則》第 10.2 段修訂如下：

會員如因迫不得已的理由而於出發前取消旅行團，必須儘速通知顧客，並同時爲顧客提供下列兩項選擇(會員可要求顧客在收到通知日起兩周內作決定)：

1. 顧客可選擇於支付下列手續費後取回全部已付款項，包括團費，以及飛機乘客離境稅、航空公司燃油附加費、旅行社收取的服務費等費用(簽證費用則須按《經營外遊團守則》第 14 段處理)：
 - a. 廣東省內旅行團：會員不得收取多於港幣五十元手續費。
 - b. 廣東省外 / 第一百二十二號指引第一區(即星加坡、馬來西亞、泰國、越南、柬埔寨、緬甸、菲律賓、台灣、韓國、印尼及汶萊)的五天或以下天數的旅行團：會員不得收取多於港幣一百五十元手續費。
 - c. 前往其他地方的旅行團：會員不得收取多於港幣三百元手續費。

如旅行團跨省或跨國，手續費按較高或最高的一地計算。

2. 顧客可選擇於旅行社保留團費，並將該筆款項用作訂購半年內出發或使用的其他旅行團或旅遊產品，而無須因此額外支付手續費。半年期以會員通知顧客取消旅行團該日起計。至於顧客已支付旅行社的其他款項，包括飛機乘客離境稅、航空公司燃油附加費、旅行社收取的服務費等，會員必須於七個工作天內全數退還顧客。至於簽證費用的安排，會員須按照《經營外遊團守則》第 14 段處理。此外，會員亦須遵守下列各項：



- a. 會員不得收回顧客的印花收據，以確保顧客受到印花保障；
- b. 如顧客報名參加的另一團亦因迫不得已的理由而取消，會員必須在七個工作天內，全數退還顧客所保留的全部團費；
- c. 如顧客報名參加的另一團非因迫不得已的理由而取消，會員必須在三個工作天內，退還該另一旅行團的所有費用。如取消旅行團的通知期少於七天，或者該團為「保證出發」的旅行團，會員須按照議會現行條例向顧客賠償；
- d. 如顧客無法選得合適的旅行團或旅遊產品，或欲更改原本保留團費的決定，顧客可於支付上述手續費後取回所保留的全部團費；
- e. 顧客可於半年內分開多次使用所保留團費，亦可於半年期屆滿前支付上述手續費後取回所有未用款項；
- f. 顧客可與親友一同使用該筆已保留團費，惟不得將使用團費的權利轉讓他人。

此指引由二零零五年十二月一日起生效，適用於會員在該日或該日以後發出取消通知的旅行團。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零零九年十月九日

檔號：BOD177/09102009/O/JM

「迫不得已理由」的定義 (修訂)
第一百七十七號決議
(指引分類：外遊旅行服務)

理事會在二零零九年九月八日的會議上，通過在「迫不得已理由」的定義中加入「恐怖襲擊」、「旅遊目的地政府 / 世界衛生組織發出旅遊警告」及「香港特區政府發出紅色 / 黑色外遊警示」。

「迫不得已理由」指戰爭、政治動盪、恐怖襲擊、天災、疫症、惡劣天氣、交通工具發生技術問題、載運機構臨時更改班次 / 時間表、罷工、工業行動、旅遊目的地政府 / 世界衛生組織發出旅遊警告、香港特區政府發出紅色 / 黑色外遊警示，以及其他業界不能控制的不利旅客外遊的情況。

此指引取代第一百三十六號指引，並由二零零九年十月二十日起生效。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓